

令和 2 年度（2020 年度）

事業報告書

社会福祉法人 伊賀市社会福祉協議会

目 次

令和 2 年度事業報告 総括 P1

【地域福祉部】 P2～

I 圏域課（中部・東部・南部）	P3～4
II 権利擁護支援課	P4～6
III 就労支援課	P6～9

【福祉サービス事業部】 P10～

I 訪問介護課	P10
II 通所介護課	P11
III 介護支援課	P12

【法人運営部】 P13～

I 企画課	P14～20
II 総務課	P21～23
III 経理課	P24

令和 2 年度事業報告 総括

社会福祉法人 伊賀市社会福祉協議会

新型コロナウイルス感染症は世界的に感染が拡大し、令和 3 年 5 月 21 日現在、我が国では約 70 万人が罹患し、12,000 人ももの死者を出しています。伊賀市内では 294 人の感染者が出ています。ワクチン接種が始まったものの、変異株の出現などもあり第 4 波の状況を脱していません。

飲食や観光などの産業が大きなダメージを受け、派遣切りなどによる生活困窮の状況が極めて深刻になりました。国では給付金や生活福祉資金の特例貸し付けを拡大し対応していますが、仕事がない、住む家がないといった深刻な課題が浮き彫りになっています。

当会では年度当初から従来の緊急食糧等提供事業を増強して支援しましたが、ニーズ総量の増大に対応できない危険性があったことから、ファンドレイジングの手法を使って 6 月 1 日に緊急記者会見を開き、広く寄付を呼びかけました。その結果、市民や企業から多くの食材や募金が集まり、1 セット 1 週間分の食糧をお渡しする換算で、年間およそ 1 千セットの食糧提供を実施しました。さらに、感染拡大を防止するため自宅待機者への食糧配達を行う「おたがいさま便」を立ち上げました。

こうした社会課題を継続的計画的に解決するために、伊賀市地域福祉計画と連動して地域福祉活動計画並びに当会の経営基盤強化計画の策定に着手しました。

連年赤字となっている事業についてその要因を分析し、解決策を協議しました。主には人件費の増大と施設の設備負担に関することが要因であり、計画的に改善を続けていきます。サービス利用者の虐待防止の取り組みについても毎月委員会を開催して改善を続けています。

地域福祉推進に関して市民や行政からの熱い期待に応えるべく、経営基盤の強化と一層の職員の資質向上が今後の大きな課題と認識し、令和 2 年度の事業総括とさせていただきます。

【地域福祉部】

重点事業・項目	頁	主な担当
第3次伊賀市地域福祉計画推進のための地域支援体制の充実	P3～	圏域課
権利擁護支援体制の確立	P4～	権利擁護支援課
くらしの支援体制の確立	P6～	就労支援課

- 地域福祉推進委員会や地域福祉活動推進会議、地域福祉活動計画プロジェクト会議やテーマ別部会を開催し、地域福祉活動実践の評価・検証を行った。
- 住民参加を得ながら、第3次地域福祉活動計画の進捗状況の確認・進行管理に取り組んだ。
- 地域課題におけるロジックモデルの作成や動画作成、社協ホームページ掲載原稿の作成作業を行い、第4次の地域福祉活動計画にも反映している。
- 保証プロジェクトによる保証に関するアンケート調査の実施・集約、活動報告書を作成し、関係機関との連携により完成することができた。
- 行政（地域包括支援センター等の担当部署）や医療機関、商工会議所等の関係機関の協力のもと、インフォーマルサービス調査の実施・集約、一覧表を作成し完成することができた。
（今後、行政でシステム化を行い、市内の各事業所で活用できる方向）
- 生活困窮者自立相談（緊急コロナ特例貸付・総合支援資金貸付・緊急食糧支援・緊急一時宿泊等）に関する、延長に則した取り組みや緊急的な対応について、行政とも連携を図りながら停滞や大きな混乱なく実施することができた。（一方、居住支援法人としての取り組みは不十分だった。）
- 行政や関係機関との連携により、新型コロナウイルス支援募金における新たな事業を展開した。
（おたがいさま便の活動実践や、あんしん見守り協定への関わり・支援など）
- コロナ禍でもつながりを絶やさない取り組みのひとつとして、社内連携によるサロン向けアンケートの実施や、その後、ふれあい・いきいきサロンへの新たな提案として冊子の配布を行った。
- コロナ禍のなか、3会場とZOOMを活用したハイブリット形式による、地域福祉フォーラムを開催し、取り組み実践の発表や研修・啓発等を行った。
- 指定特定相談支援事業所集約に向けたテストケースの検証を行ったが、年度内に方向性を結論づけることができなかった。

I 中部・東部・南部圏域課

①地域福祉体制づくり事業・協議体コーディネーター事業（委託事業）

評価と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◆地域アセスメントや学校アセスメントの実施。（全市） ◆ネットワーク会議構成員アンケート（山田）や地域福祉ネットワーク会議連絡会アンケートの実施。（全市） ◆地域福祉ネットワーク会議の立ち上げ支援、並びに継続支援の実施。（未設置地区2箇所：ゆめが丘・八幡町） ◆コロナ禍のなか、感染拡大等により、地域福祉ネットワーク会議の運営支援にも大きく影響があった。（全市） ◆阿山介護予防の居場所づくりを考える会の計画的実施、並びに今後のあり方、方向性についての協議が必要。 ◆行政・民間機関や関係者等の協力により、インフォーマルサービス一覧を完成することができた。（全市） ◆上野支所振興課との情報交換会の実施。（上野） ◆消防署との協働による半年間にわたる防火訪問の実施。（青山） ◆他職種連携による研修会の実施。勉強会を立ち上げたが、新型コロナの影響により未実施となった。（青山） ◆募金百貨店プロジェクトへの参画企業の働きかけ。（全市） ◆コーディネーター報告書、並びにコミュニティビジネス活動事例集、ふれあい・いきいきサロン活動冊子の作成（全市）
令和3年度の展開	<ul style="list-style-type: none"> ◆地域アセスメントや学校アセスメントの実施。（全市）⇒シートの活用の推進、シート内容の充実を図り見直しを行う。 ◆地域福祉ネットワーク会議未設置地域（ゆめが丘・八幡）への情報提供や提案、助言等の働きかけや立ち上げ支援の強化、継続運営支援、機能強化を図る。 ◆地域まちづくり計画の策定支援、居場所づくりや生活支援サービスの導入支援。 ◆PDCA や長期支援計画などの地域支援計画の作成。（全市） ◆コロナ禍でのつながり・支え合い活動の推進。（全市）⇒SNS の活用や訪問活動の提案・研修。（全市） ◆第4次地域福祉活動計画実施に向けた支援体制の構築。（全市） ◆地域が主体的に財源確保するための支援の継続。（全市） ◆地域の生活課題に応じて住民参加で解決できるための地域福祉コーディネーターの資質・能力向上を図る。（地域支援・個別支援）（全市） ◆地域が主体的に福祉活動していくための財源確保の支援（ファンドレイジングの推進）（全市） ◆他職種連携研修会、並びに勉強会の実施。（青山）⇒全市展開に向けて。 ◆コミュニティビジネス立ち上げ支援。（全市） ◆わたしの安心シートの取り組み（全市）

（達成基準）

内容	2018年度実績	2019年度実績	2020年度実績	2020年度達成基準	2021年度目標
地域福祉ネットワーク会議設置数	36	37	37	39	39
住民自治協議会の地域アセスメント数	39	39	39	39	39
週1回以上集える拠点数	10	10	10	15	15
地域福祉体制づくり事業費	11,280,000	5,538,001	6,615,362	7,410,000	0
地域力強化推進事業費	12,150,000	10,112,195	10,565,059	11,745,000	0
協議体コーディネーター事業費	41,406,250	38,489,094	47,384,456	51,081,680	62,432,000
地域共助基盤づくり事業費	0	1,208,022	1,380,000	1,380,000	1,380,000
継続的支援事業費	0	0	0	0	12,000,000

地域別指標 (2020年度)	上野	いがまち	島ヶ原	阿山	大山田	青山
地域福祉ネットワーク会議設置数	20	3	1	4	3	6
【解説・留意事項】 ・週1回以上の集える拠点数は伊賀市介護予防サロン活動支援事業団体数。						

II 権利擁護支援課

①日常生活自立支援事業（いが日常生活自立支援センター）（委託事業）

評価と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◆会議や研修等による専門員・生活支援員の資質や対応力の向上を図った。 ◆日々の確認の徹底や社協監事による確認等、預かり物管理の徹底を図った。 ◆生活支援員養成研修修了者からの雇用調整や早期面談、退職・異動に伴う専門員への十分なケース移行等、待機ケース解消への対応が必要。 ◆業務効率や業務改善等、業務見直しによる時間外勤務削減が必要。 ◆関係機関との情報交換が未実施。 ◆スムーズな業務遂行や引継ぎには引継ぎ手順書（業務マニュアル）の作成必要。
令和3年度の展開	<ul style="list-style-type: none"> ◆認知症高齢者や障がい者など判断能力が不十分な方が、福祉サービスを利用する際に不利益を受けたり、消費者被害等のトラブルに遭わないように、福祉サービスの利用手続き支援や日常の金銭管理を行い、地域で安心して自立した生活が送れるように支援を行う。 ◆増え続ける利用希望に応じていけるように、専門員や生活支援員の資質の向上に努め、適正な事業管理体制の確立に努める。（新規相談の適切な対応・専門員から生活支援員へのケース移行・生活支援員養成研修による人材確保並びに人員配置の見直し・預かり物の管理の徹底・業務事故や交通事故防止のための研修や啓発・業務マニュアル作成） ◆成年後見制度の相談支援にも対応できるよう支援体制の充実を図る。

（実績数）

内容		2018年度 実績	2019年度 実績	2020年度 実績	2020年度 達成基準	2021年度 目標
契約件数		203	198	194		
日常生活自立支援事業費		23,894,750	21,542,430	20,931,200	19,910,000	19,908,000
対象者別指標 (2020年度)	実績件数	内訳				
		認知症高齢者等	知的障害者等	精神障がい者等	不明・その他	
初回相談件数	45	22	5	11	7	
相談援助件数	6,135	1,566	1,883	2,295	391	
契約締結件数	31	14 (1)	5 (0)	9 (2)	3 (2)	
終了件数	35	23	5	6	1	

【解説・留意事項】

- ・専門員を確保し、新規受入と担当件数の平準化をすすめてきたが、新型コロナウイルス感染症等の影響により面接ができなかったことや、人事異動等による新任職員への引継ぎや教育等により、新規契約が次年度に繰り越されたこと、死亡等による解約による終了件数の増加により、年度末の契約件数は減少した。
- ・新規相談件数は、年間を通して関係機関等からの相談や、終了件数に応じて増加し対応した。
- ・契約締結件数の対象者区別指標 数字の横（ ）は、生活保護受給者を再掲して記載。
- ・契約終了者が出て、新規面談に制限があり、契約にすすめることができず、待機者を増やす要因となった。これにより、年度末には、待機者が多くなった。
- ・新規対応中2件、保留3件、取り下げ2件、待機者11件。

②福祉後見サポートセンター事業(伊賀地域福祉後見サポートセンター)(委託事業)

評価と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◆サポートセンター事業担当者を2名(日常生活自立相談支援事業と兼務)配置し、業務の習熟に取り組めた。 ◆オンライン併用により、運営委員会や会議、研修会への参加等、実施できた。 ◆福祉後見人候補者を1名確保できた。 ◆コロナ禍による感染拡大等の影響により、福祉後見人養成研修を実施できなかった。 ◆中核機関としての体制整備や機能強化が必要。
令和3年度の展開	<ul style="list-style-type: none"> ◆伊賀市と名張市との協働体制を維持しながら、事業の充実を図る。 ◆成年後見制度の利用を必要とする方が、適切に制度を利用できるよう、専門的な相談支援体制の充実に取り組む。(地域包括支援センターとの担当者レベルでの意見交換の場や裁判所との情報共有や意見交換の機会を設け活用を図る。) ◆国の成年後見制度利用促進計画により、関係機関との連携を図りながら、伊賀地域(伊賀市・名張市)の中核機関として必要な機能(広報・相談・成年後見制度利用促進・後見人支援)の充実を図る。

(実績数値)

内容	2018年度 実績	2019年度 実績	2020年度 実績	2020年度 達成基準	2021年度 目標
当センターが支援を行った相談者数	196	178	146		
当センターが支援を行った相談回数	293	254	238		
福祉後見人養成研修修了者数(類型)	未実施	263	未実施	280	
福祉後見人登録者数	14	12	10		
福祉後見人受任件数	3	2	2(保佐)		
福祉後見サポートセンター事業費	9,000,000	9,083,334	9,165,200	9,166,000	9,165,000
<p>【解説・留意事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談回数は、月単位の延べ人数の合計。 ・2020年度末で、活動停止申出者1名、登録者2名が年齢要件により登録終了となったが、福祉後見人候補者(名簿登録者)選考委員会において、面接・審査のうえ、新たに登録者として1名増員することができた。 					

③法人後見事業(独自事業)

評価と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◆日常の後見業務は、主務者・副務者が連携し、予定どおり遂行できている。事務報告も期日までに裁判所に提出し、報酬受領できている。 ◆津家庭裁判所伊賀支部書記官との各種検討の場を設置することができ、座談会を実施することができた。 ◆兼務による担当職員の業務量等の問題により、法人後見新規受任を積極的に行えなかった。
令和3年度の展開	<ul style="list-style-type: none"> ◆当会が安定して成年後見人等を担い続けられるよう、体制の充実に取り組む。 ◆適切な財産管理や身上監護を行うことにより、高齢者や障がい者等の権利擁護を図る。(地域からもとめられる後見活動の推進・受任の検討・三重県社会福祉協議会主催の成年後見推進会議への参画・各種研修への参加・法人後見事業全体の機能や組織のあり方を含めた検討並びに監査機能の整備・事業継続のための資金確保の検討)

(実績数値)

内容		2018年度 実績	2019年度 実績	2020年度 実績	2020年度 達成基準	2021年度 目標
受任件数(新規)	後見	0(1)	0	1		
	保佐	0	0	0		
	補助	0	0	0		
	監督人	0	0	0		
法人後見事業費		3,425,083	3,906,515	2,952,448	1,560,000	960,000
【解説・留意事項】 <ul style="list-style-type: none"> ・指標は、年度別の新規受任件数。 ・受任件数の()は終了数。 ・後見類型新規依頼1件あり、法人後見委員会で検討の結果、受任案件となった。 ・R2年度中、3名の死去(後見類型)により受任ケースが減少した。 ・現在、法人後見受任ケース8件(後見4件、保佐3件、補助1件) ・後見監督人受任ケース1件(保佐監督人) 						

Ⅲ 就労支援課

①生活困窮者自立支援事業(委託事業)

①-1 自立相談支援事業(新規)・①-2 生活困窮者就労準備支援事業・生活保護者就労準備事業

①-3 家計改善支援事業・①-4 子どもの学習・生活支援事業・①-5 ひきこもりサポート事業

評価と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◆コロナ禍において、伊賀市は自立相談支援事業を2箇所で開催し、行政と民間(社協)でうまく役割分担ができ有効であった。 ◆何でも相談から専門相談や居住支援、一時宿泊やアウトリーチと、幅広い相談に対応できる環境をつくることできた。 ◆コロナ禍のなか、各事業の周知や地域への啓発事業が計画どおりに実施できなかった。(学習支援員のつどい・伊賀市関係各課との意見交換会は実施できた。) ◆毎年実施していた、ひきこもり研修会や関係機関との連携研修会は実施できなかったが、各機関からの聞き取り状況をまとめ、発信することができた。 ◆農福連携として、NPO法人えんとの連携事業の実施。 ◆社内連携を図り、個別支援と地域支援の垣根をなくし、包括的な受け止めや対応について、徹底していく必要がある。
令和3年度の展開	<ul style="list-style-type: none"> ◆コロナ禍においても啓発や研修を実施していく。 ◆各事業で、関係機関と連携し相談者のあらゆるニーズに対して対応できるよう取り組む。(農福連携による就労の場の開拓や新たなつどいの場の提供等) ◆寄り添い支援を実施できる法人としての人員体制の構築や相談員一人ひとりのスキルアップを図る。 ◆後の支援に活かしていけるシステムへの記録等、必要事項の記載の徹底。 ◆就労準備支援事業については、協力企業の開拓、作業プログラムの充実を図る。 ◆家計改善支援事業については、生活福祉資金との連携によるネットワークの構築やライフプラン表等を用いた分かりやすい支援の展開。 ◆子供の学習・生活支援事業については、先生の確保が急務である。学校との連携強化を図る。 ◆ひきこもりサポート事業については、新たなサテライト拠点の活用に向けた支援の充実や地域への啓発を行う。 ◆自立相談支援事業(新規・市より受託)については、これまでの5事業を含め、包括的な支援を展開できる相談事業所として、市民に役立つ取り組む。 ◆全ての事業において、地域支援の充実や啓発活動につながるため、地域福祉コーディネーターとの連携を図りすすめる。 ◆個別支援をとおして、誰もが安心して暮らせる地域となるような支援を行う。

(実績数値)

内容	2018年度 実績	2019年度 実績	2020年度 実績	2020年度 達成基準	2021年度 目標
生活困窮者就労準備支援事業費	1,387,930	2,725,089	3,385,140	3,385,000	3,207,000
生活困窮世帯子ども学習・支援事業費	2,510,993	2,378,294	2,981,700	4,298,000	4,335,000
生活困窮者家計改善支援事業費	1,260,360	3,816,086	4,261,400	4,261,000	4,324,000
被保護者就労準備支援事業費	2,580,638	3,350,476	2,225,300	2,225,000	2,198,000
ひきこもりサポート事業費	0	2,062,575	2,352,240	2,352,000	2,342,000
自立相談支援事業費	0	0	11,620,510	11,620,000	11,424,000
アウトリーチ(等の充実による自立相談支援機能強化)事業費					3,831,000
一時生活支援事業費					1,577,000
【解説・留意事項】					
・伊賀市(生活支援課)との委託契約に基づく事業。					

②生活福祉資金貸付事業(委託事業)

評価と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◆派遣職員や非常勤職員を採用したり、一時的な他部署からの職員応援等により、緊急コロナ貸付対応を行った。 ◆緊急コロナ貸付から自立相談につながり、貸付を通じて生活の立て直しが見えた方が数名であるが確認できた。(債務整理や生活環境の改善を支援することで、改善できた案件が出てきている。) ◆現在、ベテラン職員によって貸付相談をうまくまわしている状態であり、今後を担う人材の育成が必須となっている。
令和3年度の展開	<ul style="list-style-type: none"> ◆貸付相談を担える人材の育成。 ◆想定されている特例貸付に対応できる体制づくりが急務。 ◆相談員の質・能力の向上。(新型コロナウイルス感染症の影響で、生活改善が見込めず、くらしが立ち行かなくなる人の増加が予想されるなか、より一層の相談スキルが求められる。) ◆緊急コロナ貸付終了後の金銭的相談への対応策の検討。 ◆貸付相談から自立相談への移行促進。

(実績数値)

内容	実績指標	2018年度 実績	2019年度 実績	2020年度 実績	2020年度 達成基準	2021年度 目標
福祉・教育・小口資金	相談件数	154	92	1,108		
	新規貸付件数	10	5	502(申請) 452(決定)		
総合支援資金	相談件数	4	2	330		
	新規貸付件数	0	0	330(申請) 280(決定)		
不動産担保型生活資金	相談件数	2	0	0		
	新規貸付件数	0	0	0		
全体	相談件数	160	94	1,108		
	新規貸付件数	10	12	832		
生活福祉資金貸付受託事業費		3,154,828	3,125,402	10,321,447	4,626,000	3,349,000

③緊急食料等提供事業(共同募金配分金事業・みえ福祉の「わ」創造事業)

評価と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◆本人の生活支援のため、ある程度の期間、食糧支援を含めた支援を展開している案件が複数発生し、ひと組の支援対象者にかなり多くの支援を実施することが発生している。食糧支援から生活支援に繋がられるようになってきている。 ◆食糧支援から生活支援につながる案件が増加していることは、相談員の相談対応や誘導スキルの向上もあるが、長期にわたるコロナ禍の影響で、いよいよ生活が立ち行かなくなっている危機的な家庭が増加していることが考えられる。 ◆セカンドハーベストの3回の食糧提供支援では改善・解決できない案件が増加している。 ◆独自の食糧支援を活用しているが、しばらくは現状の提供数が見込まれ長期化することが予想されるなか、財源について検討が必要。 ◆寄付は社会参加の第一歩であるが、寄付者の食糧支援の善意をどのように広げ、地域支援の担い手になっていただくのか等、検討が必要。
令和3年度の展開	<ul style="list-style-type: none"> ◆さまざまな食糧支援を取りまとめ、食糧支援から生活支援に繋げていけるように社内連携に取り組む。 ◆各関係機関や関係団体へ正確な事業の周知を実施する。 ◆食糧問題を抱える方は、いくつもの複合的な課題を抱えている場合が多いため、その根本的な解決をめざし、その場だけの支援ではなく、困窮者支援につなぎ継続的な支援が行えるように促していく。そのためにも、日頃から様々な機関と連携しながら支援を行う。 ◆食糧支援の側面から、寄付等で今後の協力者を募り、地域啓発の一助としての役割を担っていく。

(実績数値)

内容	2018年度 実績	2019年度 実績	2020年度 実績	2020年度 達成基準	2021年度 目標
伊賀市社協ケース数	30人	13人	414人		
提供セット数	30セット	13セット	754セット		
伊賀市社協提供金額	44,674	27,087	122,086 (共募分)		
県社協(セカンドハーベスト)ケース数	59件	54件	222件		
対象人数	85人	80人	328人		
県社協緊急物品等支援提供件数	4件	4件	14件		
県社協物品等支援提供助成金額	8,400	7,035	76,093		
みえ福祉の「わ」創造事業就労活動支援件数	212件	237件	95件		
みえ福祉の「わ」創造事業就労活動支援助成金額	170,440	141,390	62,540		

【解説・留意事項】

- ・三重県社協物品提供事業は、生活に必要とする消耗品等提供又は貸与する事業のみ利用。
- ・みえ福祉の「わ」創造事業は、生活困窮者就労準備支援事業実施により就労活動支援立替助成金請求を行っている。

④居住支援事業（補助事業）

評価と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◆三重県居住支援連絡会への参画等により、各賃貸事業所と顔の見える関係ができています。 ◆保証プロジェクトでのロジックツリーの作成と報告書作成に取り組んだ。 ◆一時宿泊協力事業所の開拓に取り組み（3箇所）、活用と覚書を締結した。（現在、新たに1箇所交渉中。） ◆保証に関しては、ある程度課題として認知され支援実態も明確になったなかで、今後どのように展開していくのか具体的な検討が必要。 ◆伊賀市のなかで、伊賀市居住支援連絡会の立ち上げについての検討ができなかった。
令和3年度の展開	<ul style="list-style-type: none"> ◆居住支援は、外国人や障がい者、高齢者や空き家、市営住宅等、多くの機関が関わる課題であるなかで、伊賀市や民間組織と一緒に居住問題について協議していく場の設定が不可欠であるため、定期的に協議できる場をつくっていく。 ◆居住支援と密接に関係がある保証問題について、地域福祉部にプロジェクトをつくり検討をおこなっているため、プロジェクトと連動して活動展開していく。 ◆新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響で、住居を失う人もあることから、迅速な対応と、その環境の確保に取り組む。

（達成基準）

内容	2018年度実績	2019年度実績	2020年度実績	2020年度達成基準	2021年度目標
三重県あんしん賃貸支援事業助成金	107,728	108,550	41,370	100,000	100,000

⑤指定特定相談支援事業

評価と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◆12月から当会相談支援専門員が維雅幸育会の事務所で業務を行い、複数の相談支援専門員での業務を実施する優位性を相談の質と委託費の両面から評価し複数の事業所が参加する試みとして、テスト的に実施している。 ◆現状の1名体制では、相談支援専門員業務のうちに占める事務的業務が負担となり、本来業務に支障が出ることで支援の質や事業提案等、コンプライアンスにも影響がでている。
令和3年度の展開	<ul style="list-style-type: none"> ◆指定特定支援事業所の安定経営と支援の質の向上を図るため、伊賀市相談事業所連絡会で事業所のあり方を検討し、活動実践・展開していく。 ◆計画相談事業に事務員を配置し業務改善について実際の効果の評価・検証する。 ◆直接支援のみならず、計画作成やモニタリング作成等における期日厳守の徹底を図るため、しっかりとスケジュールリングのもと事業展開を行う。 ◆当会の相談支援専門員として、実際に業務にあたるのは、現相談支援専門員1名と就労支援課長の2名であり、人材育成が急務である。当会として、今後の養成研修には積極的な受講申込が必要。

（達成基準）

内容	2018年度実績	2019年度実績	2020年度実績	2020年度達成基準	2021年度目標
延べ計画者数	100	90		100	
個別給付費	6,297,677	5,429,549	5,248,793	6,000,000	6,000,000
退院者数	0	0	0		0

【解説・留意事項】

- ・計画相談支援事業の延べ契約者数と年間収益額を記載。
- ・支援のなかで、長期入院の方の退院支援はなかったが、入退院の頻度が3ヶ月に1回程度のケースが3件、6ヶ月に1回程度のケースが1件あった。

【福祉サービス事業部】

重点事業・項目	頁	主な担当
1. 権利侵害の排除と個人の尊厳を守る自立した生活の支援	P10～	福祉サービス事業部
2. 安全、安心の介護サービスの提供の継続		
3. 介護人材の確保と介護職員の質の向上		

○決算見込みにより、各通所介護事業所が軒並み大幅な赤字を計上することとなったため、平成26年度から令和2年度までの7年間にわたる、通所介護、訪問介護、居宅支援の事業所ごとの経営分析を実施。

○第3次経営基盤強化計画の策定において、福祉拠点整備計画の策定に着手

○虐待防止対応規程、ハラスメントの防止に関する規程の制定

○全事業所で感染症BCPの策定

I 訪問介護課

評価と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◆感染防止対策に取り組み、マスクや消毒液・手袋使用を徹底し、利用者の不安の軽減に努め訪問業務の継続ができた。 ◆各事業所で起こった事故や困難事例への支援や対応について、現状の報告にとどめず課全体で検討することにより更により良い支援に繋げていけるようにしていく。 ◆BCPについては見直しが必要
令和3年度の展開	<ul style="list-style-type: none"> ◆情報共有に努め権利を擁護した支援の提供 ◆事例検討を行い、問題意識をもち、知識・質の向上に努める ◆支援計画書を見直し適正な支援を行う ◆BCPの作成による非常事態に対応できる体制づくり

(達成基準)

事業所	実績指標	2018年度実績	2019年度実績	2020年度実績	2020年度達成基準	2021年度目標
ヘルパーステーション中部	経常収益差額	7,051,066	4,636,215	8,946,436	8,293,310	5,094,800
	利用回数	25,385	22,719	21,316	21,532	20,288
ヘルパーステーション東部	経常収益差額	3,121,926	6,420,729	9,960,012	9,534,739	5,362,000
	利用回数	22,935	23,156	20,701	21,236	20,151
ヘルパーステーション南部	経常収益差額	6,386,623	4,800,338	2,133,675	1,007,195	-1,926,000
	利用回数	11,294	12,056	10,317	10,788	9,240

【解説・留意事項】

・目標利用回数は、新年度介護報酬事業収益予算額から、前年度介護報酬事業収益を前年度利用回数で除した額で除したもの。

Ⅱ 通所介護課

評価と課題	<p>◆管理者会議で、虐待防止や身体拘束について気付きを出し合えるようになってきた。</p> <p>◆アンケートから各事業所の課題を取り上げ、話し合えるようになってきてはいるが、積極的に意見交換できるまでには至っていない。</p> <p>◆厚生労働省推奨の通所介護計画書を取り入れていく予定だったが、1事業所しかできていない。</p>
令和3年度の展開	<p>◆管理者研修の強化（職員指導、会議の進め方等）</p> <p>◆事例や利用者アンケート等からの課題発見、事例検討会を積極的に実施</p> <p>◆通所介護計画書の見直し</p> <p>◆BCPに沿った緊急時等訓練の実施</p>

(達成基準)

事業所	実績指標	2018年度 実績	2019年度 実績	2020年度 実績	2020年度 達成基準	2021年度 目標
愛の里デイサービスセンター	経常収益差額	-5,679,299	-1,779,231	-26,355,458	-23,930,236	2,297,000
	利用回数	8,237	11,258	9,904	9,954	10,635
デイサービスセンターしまがはら	経常収益差額	3,584,277	-2,116,711	-8,659,086	-8,876,225	-6,031,000
	利用回数	4,972	4,876	5,284	5,278	5,317
デイサービスセンターうえのやすらぎ	経常収益差額	3,911,587	-267,221	-7,964,303	-9,549,453	-8,970,000
	利用回数	8,259	6,995	5,047	5,155	5,487
おおやまだデイサービスセンターさるびの	経常収益差額	-1,901,810	-3,109,004	-1,156,239	-1,395,043	-4,141,000
	利用回数	4,927	4,631	4,302	4,332	4,248
地域デイサービスセンター岡鼻	経常収益差額	-1,901,216	-2,594,456	-1,661,727	-1,898,561	-1,335,000
	利用回数	2,346	2,515	2,468	2,466	2,499
地域デイサービスセンター岳の里	経常収益差額	-1,715,010	-1,762,601	-1,217,847	-1,641,157	-550,000
	利用回数	788	1,096	1,121	1,091	1,095
小規模多機能居宅介護しらぶじの里	経常収益差額	-46,098	-2,095,582	-6,519,993	-7,652,940	-12,551,000
	利用回数	7,290	6,707	6,490	6,452	6,063

【解説・留意事項】

- ・愛の里デイサービスセンター2019年度はデイサービスセンターあやまとの統合による増
- ・目標利用回数は、新年度介護報酬事業収益予算額から、前年度介護報酬事業収益を前年度利用回数で除した額で除したもの。

Ⅲ 介護支援課

評価と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◆コロナウィルス感染症BCPを作成、コロナウィルス感染予防を徹底し業務継続ができた。 ◆定期的な災害時安否確認者・持ち出し品の確認・マニュアル周知機会を確保し、災害に対応できるよう体制を整備した。 ◆月毎のファイルチェックの継続と年に一回の業務確認作業により通常業務の振り返りと法令に則った業務ができているかの確認を行った。また、制度改正に基づき必要書類の変更や利用者への説明等の準備を行った。 ◆各事業所、感染予防に留意しつつ地域支援として他事業所との合同研修を実施。 ◆ケアマネ全体研修会については、コロナ感染予防の観点から中止。オンライン等の使用で研修機会の確保が必要。 ◆虐待防止について通報等が遅れた案件もあり、今後も継続的な研修や周知が必要。
令和3年度の展開	<ul style="list-style-type: none"> ◆高齢者虐待防止等権利擁護意識の向上 ◆継続的な地域に根差した事業所運営 ◆制度改正に伴ったサービス提供 ◆オンライン会議・研修等の対応スキルの育成 ◆新型コロナ感染症も含んだ災害時対応可能な事業所運営

(達成基準)

事業所	実績指標	2018年度実績	2019年度実績	2020年度実績	2020年度達成基準	2021年度目標
ケアプランセンター中部	経常収益差額	16,668,813	13,797,202	11,682,949	13,959,342	7,145,000
	給付管理件数	5,528	4,747	4,464	4,560	4,103
ケアプランセンター東部	経常収益差額	6,628,219	11,057,313	10,107,646	12,166,697	13,311,000
	給付管理件数	5,146	5,226	4,682	4,732	4,548
ケアプランセンター南部	経常収益差額	4,774,248	2,479,299	-236,032	72,832	5,088,000
	給付管理件数	2,079	2,105	2,025	2,029	2,001

【解説・留意事項】
 ・目標給付管理件数は、新年度介護報酬事業収益予算額から、前年度介護報酬事業収益を前年度給付管理件数で除した額で除したものの。

【法人運営部】

重点事業・項目	頁	主な担当
1. 計画策定とファンドレイジング推進事業の創設による企画体制の確立	P14～	企画課
2. 人財、拠点、財源のトータルマネジメントによる法人運営体制の強化	P21～	総務課
3. 経理システムの拡張による経理体制強化	P24～	経理課

- 第4次伊賀市地域福祉計画策定に協力し、第4次伊賀市地域福祉活動計画、第3次伊賀市社協経営基盤強化計画の策定を進めました。
- 本格的なファンドレイジング推進体制整備に向けて、社協内部での準備作業を進めました。
- 広報活動の充実のためのホームページの再構築と連動して、生活課題解決のためのロジックモデルの作成に着手しました。
- 新型コロナウイルス対策緊急支援活動を6月より実施し、多くの募金や食糧等支援の提供を受け、フードパントリー等の支援活動をおこないました。
- 人事考課制度の再導入等人事体系を確立し、働き方改革について対応すべく整備を行いました。
- 伊賀市総合福祉会館の指定管理施設、出先事業所を含む地域センターの拠点整備を図るため、部長（3名）による現場実査を行いました。
- 新たな給与システムの導入と既存の会計システムとの連動による業務の効率化を図りました。
- 虐待防止対応規程、ハラスメントの防止に関する規程等を整備し、速やかな報告・通報等ができるように社内周知に努めました。
- 社会福祉法人の連携を強化するために、地域貢献活動等に関する支援に努めました。

内容	実績指標	2018年度 実績	2019年度 実績	2020年度 実績		
理事会	回数	7	9	8		
評議員会	回数	3	3	3		
監事監査会	回数	4	4	4		
地域別指標 (2020年度)	上野	いがまち	島ヶ原	阿山	大山田	青山
地域福祉推進委員会	3	3	3	3	3	3

I 企画課

①基盤強化計画推進事業

評価と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◆経営基盤強化計画の策定準備を進めることができた。 ◆継続して取り組みを進める必要がある。
令和3年度の展開	<ul style="list-style-type: none"> ◆経営基盤強化計画作成については、6月に策定期間が延長したので、引き続き策定作業を進める。 ◆策定後の進行管理を実施する。 ◆生活課題解決に向けた取り組みにつながっているか評価をおこなう。

(実績数値)

内容	実績指標	2018年度 実績	2019年度 実績	2020年度 実績	2020年度 達成基準	2021年度 目標
組織体制プロジェクト	回数			3		
人事プロジェクト	回数	11	5	5		
拠点整備プロジェクト	回数		1	2		
ふれあいプラザ移転プロジェクト	回数	5	11	終了		
福祉サービス拠点整備プロジェクト	回数	5		集約		
研修委員会	回数	4	5	4		
研修部会	回数	1	0	0		
情報委員会	回数	4	3	4		
情報部会	回数	2	4	5		
地域福祉財源検討部会	回数	2	0	1		
<p>【解説・留意事項】 地域福祉財源検討部会：第3次地域福祉活動計画テーマ別部会として開催。 福祉サービス拠点整備プロジェクトは拠点整備プロジェクトとして実施。2021年度プロジェクトについては、計画策定後再検討。</p>						

②地域福祉活動計画推進事業

評価と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◆生活（社会）課題の整理等を進めることができた。 ◆引き続き地域福祉活動計画の策定作業を進める必要がある。
令和3年度の展開	<ul style="list-style-type: none"> ◆計画の策定作業が、令和3年6月までに延長となったことから、引き続き策定作業を継続する。 ◆策定後は、生活課題解決に基づいた進行管理を進める。

(達成基準)

内容	実績指標	2018年度 実績	2019年度 実績	2020年度 実績	2020年度 達成基準	2021年度 目標
地域福祉講演会	回数	16	17	1		1
地域福祉活動推進会議	回数		2	4		
地域福祉活動推進プロジェクト会議	回数		7	7		
①地域福祉ネットワーク会議連絡会	回数		4	4		
②支え合いのコミュニティサイクル推進部会	回数		2	2		

③福祉教育推進部会	回数		3	3		
④コミュニティビジネス推進検討部会	回数		3	2		
⑤地域福祉財源検討部会	回数		0	1		
地域別指標 (2020年度)	上野	いがまち	島ヶ原	阿山	大山田	青山
地域支援担当職員数	5	3	2	3	2	3
【解説・留意事項】						
<ul style="list-style-type: none"> ・地域福祉講演会開催回数は、開催ができた地域福祉ネットワークフォーラムのみ。 ・地域福祉担当可能職員数は、圏域課（地域福祉コーディネーター13名含む）延べ職員数。 ・2021年度地域福祉活動推進会議・部会については、計画策定に合わせ再検討。 						

③ふれあい・いきいきサロン事業

評価と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◆新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた取り組みをおこなって頂いた。 ◆サロン活動の実態把握を進め、新しい取り組み事例等を発信していくことができた。 ◆コロナ禍により、効果的な活動に至らなかった。 ◆引き続き取り組みを継続していく必要がある。
令和3年度の展開	◆感染症対策を前提として、より積極的な取り組みにつながるよう、提案や支援をおこなう。

(達成基準)

内容	2018年度 実績	2019年度 実績	2020年度 実績	2020年度 達成基準	2021年度 目標	
サロン開催箇所数	253	264	260	270	270	
サロン延べ開催数	3,550	3,368	1,723	3,300	3,300	
サロン延べ参加者数	45,643	52,567	21,545	42,000	42,000	
サロン補助金および助成金総額	5,581,500	5,740,500	5,459,000	5,500,000	5,500,000	
地域別指標 (2020年度)	上野	いがまち	島ヶ原	阿山	大山田	青山
サロン実施ヶ所数 (コミュニティカフェ)	13	0	1	1	2	0
サロン実施ヶ所数 (高齢)	106	38	8	21	16	30
サロン実施ヶ所数 (子育て)	6	2	0	0	1	2
サロン実施ヶ所数 (障がい)	0	0	0	0	0	0
サロン延べ開催数	816	313	80	177	155	182
サロン延参加者数	9,695	4,567	1,045	2,056	1,420	2,762
サロン補助金・助成金総額	2,487,000	832,000	199,000	397,000	386,000	657,000

【解説・留意事項】

- ・指標は、R元年度サロン開催実績に基づくR2年度助成金総額。
- ・助成金を得ずに独自に取り組んでいるサロンは含まれていない。
- ・2021年度目標については、コロナ禍の影響を考慮し前年度と同等に設定。

④広報啓発事業

評価と課題	◆部会作成による社内報の発行に至ることができた。 ◆ファイドレジング推進に向けホームページ改修を進めることができた。 ◆委員会のあり方について、検討しきれなかった。
令和3年度の展開	◆地域福祉活動計画や経営基盤強化計画に即し、改善すべき生活課題等に対し、情報の発信・活用を進める。

(達成基準)

内容	2018年度実績	2019年度実績	2020年度実績	2020年度達成基準	2021年度目標	
社協広報「あいしあおう」発行部数	36,000	36,000	35,600		35,600	
社協広報「あいしあおう」発行回数	11	11	11		12	
地域センターだより発行回数	24	28	30	28	30	
地域センターだより延発行部数	42,450	40,950	43,378	41,000		
社協ホームページ「HANZOUNET」訪問者数	112,025	124,002	142,659			
総いいね！数	578	652	751			
総フォロワー数		687	799			
延投稿数	199	68	65			
マスコットキャラ出演回数	13	6	0			
広報費(本部・地域センター合算)	5,180,639	5,138,216	3,805,230	4,200,000	4,870,000	
情報委員会(回数)	4	3	4			
情報部会(回数)	2	4	5			
地域別指標(2020年度)	上野	いがまち	島ヶ原	阿山	大山田	青山
地域センターだより発行回数	3	3	12	2	6	4
地域センターだより1回あたり発行部数	3,000	3,000	750	2,089	1,700	500
【解説・留意事項】 ・社協だより配布部数実績は、市広報配布数から引用(郵送分含む) ・社協ホームページ訪問者数は、月訪問者数の累計 ・Facebookは、2018年度開設						

⑤市民活動養成研修事業

評価と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◆コロナ渦ではあったが、オンラインを活用した取り組みにつなげることができた。 ◆新型コロナウイルス感染症対策により、行事の内容変更、中止が生じた。 ◆情報の周知等課題を残した。 ◆オンラインを活用した行事等には適さない場合もあった。
令和3年度の展開	<ul style="list-style-type: none"> ◆事業実施に関して、感染症対策に留意し、社協内部での調整を図りながら進める。 ◆地域福祉活動計画等とも連動した取り組みが求められている。

(達成基準)

内容	実績指標	2018年度実績	2019年度実績	2020年度実績	2020年度達成基準	2021年度目標
生活支援員養成講座 (修了者数)	人数	全4回 16名	休講	休講	休講	休講
福祉後見人養成講座 (修了者数)	人数	休講	全3回 11名	休講	実施	実施
やすらぎ支援員養成講座・認知症介護教室	回数	休講	休講	休講		休講
災害ボランティアコーディネータ養成講座	回数・人数	全8回 26名	全8回 7名	休講		全3回
地域介護サポーター養成講座	回数・人数	全6回 27名		休講		休講
地域みんな de まな防災	回数・人数		全6回 26名	休講		伊賀白鳳高校と調整
シニアのためのいきいき教室(上野病院)	回数・人数	全7回 50名	全7回 48名	休講		全7回
ご近所みまもり隊養成講座	回数・人数	1地区	休講	休講		
地域食堂やってみた〜い講座	回数・人数		全5回 36名	休講		休講
見守り支援員養成講座認定者数	延べ人数	966	976	989		1,000
ボランティア・市民活動センター事業費	実績額	685,537	879,435	528,633	533,000	561,000
<p>【解説・留意事項】 各種養成講座の回数と受講者数。伊賀白鳳高校との共催による「地域みんな de まな防災」は、「地域介護サポーター養成講座」を改編して実施。地域食堂担い手養成は、上野地域センター会費事業で開催。見守り支援員養成講座は、11月のみ開催</p>						

⑥地域福祉教育推進事業

評価と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◆プログラム等がほとんど中止された中、開催につなげられた場合もあった。 ◆学校や地域等での啓発に支障が生じた。
令和3年度の展開	<ul style="list-style-type: none"> ◆学校における取り組みに加え、企業への働きかけ等、地域支援の実践や地域における福祉教育によりつなげる活動をおこなう。

(達成基準)

内容	2018年度 実績	2019年度 実績	2020年度 実績	2020年度 達成基準	2021年度 目標
福祉教育推進協議会の開催		3	3	3	2
福祉教育推進協議会研修会の開催		2	1	2	1
夏休み福祉体験実施施設数	20	14	中止		中止
夏休み福祉体験参加人数 (延べ)	61	76	中止		中止
夏休み福祉体験経費	28,079	40,000	0		
見守り支援回数(白鳳高校・ 西部地区民生委員)	8回	7回	中止		
【解説・留意事項】 ・夏休み福祉体験教室は新型コロナウイルス感染症予防のため中止。					

⑦教育研修の企画及び実施状況の点検・評価

評価と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◆研修企画等の把握・整理を進めることができた。 ◆プリセプター制度等さらに検討が必要な項目も残された。
令和3年度の展開	<ul style="list-style-type: none"> ◆現場に必要とされる職務遂行のための研修の充足は進んでいるが、将来の仕事や人間形成のための人財を育成するための研修ニーズが不足している。そのため、教育研修にかかる計画をたてて、現場との連携を図りながら取り組んでいく。 ◆教育研修に関わる者の支援をおこなう。

(達成基準)

内容	実績指標	2018年度 実績	2019年度 実績	2020年度 実績	2020年度 達成基準	2021年度 目標
研修委員会	回数	4	5	4		
研修部会	回数	3	0	0		
職位別研修(新任)	回数	3	4日+体験	2日のみ 以後中止		実施
職位別研修(管理職)	回数		5	中止		実施
自主研修	回数	3	8	0		実施
【解説・留意事項】 ・職位別研修は、2019年度より当会のキャリアパス体系により独自で開催したもの						

⑧認知症・介護予防教室普及事業

評価と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◆開催できないプログラムもあったが、動画作成をすすめることができた。 ◆コロナ渦により取り組みが不十分となった。
令和3年度の展開	◆新型コロナウイルス対策を踏まえた情報提供や情報発信をより強化し、孤立や孤独を防ぐ取り組みにつなげる。

(達成基準)

内容		2018年度 実績	2019年度 実績	2020年度 実績	2020年度 達成基準	2021年度 目標
年間延開催数		836	758	313	313	500
年間延受講者数		14,890	14,172	3,775	3,775	5,500
認知症・介護予防教室普及 事業費		7,391,220	6,786,515	5,601,339	8,440,000	8,500,000
音楽療法教室 (派遣)	延回数	331	330	136		
	延受講者 数	5,264	5,171	1,696		
3B体操教室 (派遣)	延回数	198	195	92		
	延受講者 数	2,997	2,793	1,095		
転倒予防教室 (派遣)	延回数	108	135	73		
	延受講者 数	1,819	2,058	812		
認知症・介護予 防教室	延回数	196	98	10		
	延受講者 数	4,789	4,150	162		
地域・家族介護 教室	回数	3	2	0		
	受講者数	21	10	0		
【解説・留意事項】 ・介護予防・出張教室(派遣)・認知症介護予防教室 キャンセル数 371回 ・認知症・介護予防教室：6地域センター単位で開催した回数及び受講者の合計者数						

⑨認知症高齢者やすらぎ支援事業

評価と課題	◆介護者支援向けプログラムを検討することになった。 ◆コロナウイルス感染対策により訪問等を停止する事態が発生した。
令和3年度の 展開	◆介護者支援等の新しい取り組みを検討し進める。 ◆事業の委託元である行政担当課との協議を続け、改善を進める。

(達成基準)

内容	2018年度 実績	2019年度 実績	2020年度 実績	2020年度 達成基準	2021年度 目標
養成講座・認知症介護 教室参加者数	※20	※17	※10	※10	※25
やすらぎ支援事業利用 延回数	295	180		145	150
やすらぎ支援員事業費	1,123,925	927,331	879,683	900,000	1,000,000
【解説・留意事項】 ・やすらぎ支援事業利用者数は月利用者数の年間延べ数(利用前調整訪問を含む) ※印は、養成者に対する習熟研修の参加者数					

⑩ファンドレイジング推進事業（新規）

評価と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◆新型コロナ対策緊急支援募金を募集し、継続して実績をあげることができた。緊急食糧等提供事業(974 セット)、外国人住民向け食糧支援(フードドライブ協力者 91 名 10 団体 フードパントリー61 組 171 人)、子育て世帯向け食糧支援(フードドライブ協力者 91 件 フードパントリー64 世帯)、「TA・KI・DA・SHI」(米パントリー53 組)、「おたがいさま便」(自宅待機者向け食糧日用品配達支援 3 世帯 8 人) ◆ホームページの更新作業、当会ロゴの作成作業を進めることができた。 ◆時間的制約もあり、生活課題の十分な整理まで至らなかった。 ◆取り組み理解の啓発等が不十分に終わった。
令和3年度の展開	<ul style="list-style-type: none"> ◆広報啓発活動（ホームページの更新、広報誌やメールマガジン等による広報、寄付募集チラシやパンフレットの作成、啓発セミナーの開催等） ◆新規獲得に向けた取り組み（寄付者への課題解決モデルの説明、企業・個人への働きかけ、寄付受付システムの整備、寄付文化の醸成活動等） ◆関係構築への取り組み（支援者とのコミュニケーション、感謝報告の実施等）

(達成基準)

内容	2018年度 実績	2019年度 実績	2020年度 実績	2020年度 達成基準	2021年度 目標
ファンドレイジングプロジェクト開催数			13	10	
寄付受付件数（個人）			160	100	
寄付受付件数（法人・団体）			84	10	
コロナ緊急支援寄付募集実績			6,003,091	1,000,000	
法人寄附実績（コロナ支援含）			7,727,874	2,000,000	5,500,000
ファンドレイジング事業費			8,618,971	8,460,000	5,300,000
<p>【解説・留意事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施は 2020 年度から ・2021 年度ファンドレイジング推進体制は再編予定。 					

Ⅱ 総務課

①安全衛生管理

評価と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◆事故及びヒヤリハット事例を発生時の動画を活用し、事故削減率を図った。 ◆事故の動画を活用し、管理職員等に共有し、KYTを一部行った。 ◆ドライブレコーダーの設置の効果検証が不十分であり、福祉サービス事業部車両以外の公用車への導入が未達成である。
令和3年度の展開	<ul style="list-style-type: none"> ◆交通事故を含む業務事故は、管理職を中心に全体で共有することが重要であり、各安全衛生委員会並びに安全推進者の意識強化を図り、定められたルールで再発防止を行う。→ サービス向上委員会等の推進 ◆ドライブレコーダーを活用した事例に基づく危険予知訓練（KYTトレーニング）を強化する

(達成基準)

内容	実績指標	2018年度実績	2019年度実績	2020年度実績	2020年度達成基準	2021年度目標
労働災害事故	件数	2	5	4	0	0
交通事故	件数	27	39	36	10	10
業務事故	件数		60	90		45
介護事故	件数		54	58		29
ヒヤリハット	件数		83	102		150

【解説・留意事項】

- ・2021年度より、安全衛生事項も含め、サービス向上委員会を部・課の機能に設け、毎月事例検討等を実施する。
- ・2021年度は、2020年度実績の50%以上の削減に向けて意識強化を図る。

②防災管理

評価と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◆新型コロナウイルス感染症に対応するBCPを各介護保険事業所において統一的に検討を行った。 ◆BCPの十分な検証と見直しは未着手であった。
令和3年度の展開	<ul style="list-style-type: none"> ◆BCPの統一的な調整と新型コロナウイルス感染症等に対応できるBCPの整備、またそれに伴う緊急対応強化を進める。

③車両管理

評価と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◆安全運転管理者（副安管含む）の役割の徹底と情報共有が必要である。 ◆各車両担当責任者の管理の意識づけが不十分であることから、不具合箇所の確認が確実にできていない。
令和3年度の展開	<ul style="list-style-type: none"> ◆安全運転管理者の連携による危険予測訓練（KYT）の実施をオンラインを活用し計画する。 ◆次年度においては、安全衛生管理項目に集約し、車両のメンテナンスと事故防止の徹底を強化する。

④施設管理

評価と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◆現場実査にて、修繕の必要度合い等確認を行い、拠点整備の方向性を検討した。 ◆先を見据えた修繕計画の整備までには至っていない。
令和3年度の展開	<ul style="list-style-type: none"> ◆指定管理、当会所有、行政財産使用箇所等拠点に係る定期的な点検、現場確認による施設修繕要検討箇所の調査を実施する。 ◆調査に基づく拠点整備計画の策定にむけた調整を行う。 ◆行政財産の施設使用についての行政機関との調整を徹底する。

(実績数値)

内容	本部	いがまち	島ヶ原	阿山	大山田	青山
指定管理料	10,955,000					
目的外使用料	38,500	2,336,000			21,000	248,100
維持管理経費		2,269,584	1,489,218	190,366		208,136
水道光熱費	1,899,093	9,699,246	3,917,610			362,489
土地賃借料			77,400			
【解説・留意事項】						
<ul style="list-style-type: none"> ・本部指定管理は2021年度で2年目となる。(3年間の協定) ・目的外使用料については、減免率50%の上限となっている。 						

⑤会費事業(独自事業)

評価と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◆社協会費における地域福祉活動に関する助成事業要綱の周知を行った。 ◆助成事業要綱の検証が行えていない。
令和3年度の展開	◆地域福祉コーディネーターと連携し、調査研究と管理及び調整を行い、地域課題解決と関連する活動への助成事業となるよう推進する。

(達成基準)

内容	実績指標	2018年度 実績	2019年度 実績	2020年度 実績	2020年度 達成基準	2021年度 目標
一般会員総数	世帯数	20,381	19,926	20,123	20,000	20,200
特別会員総数	口数	74	90	54	100	100
賛助会員総数	口数	34	33	23	35	35
会費総額	実績額	13,001,300	13,345,500	13,428,750	13,168,000	13,500,000
【解説・留意事項】						
<ul style="list-style-type: none"> ・会員規程、会費運用規程での運用。 ・地域福祉活動に関する助成については、関連要綱に基づき使途。 						

⑥福祉団体支援事業(団体への直接補助事業)

評価と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◆組織改編、業務分掌等の変更による団体との事務支援の調整について、理解を得られるように説明を行い、進められた。 ◆老人クラブ連合会役員会との十分な協議を行ったうえで、団体通帳管理等の事務返還を行った。
令和3年度の展開	◆地域福祉の推進を視点とした支援のあり方について、地域福祉コーディネーター一等と調整し、より良い支援を行う。

⑦共同募金配分金事業(共同募金配分事業)

評価と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◆募金百貨店PJの内部、外部とも積極的、戦略的な取り組みのうえ、各地域2企業以上の目標をほぼ達成した。 ◆助成事業を見直し、コロナ禍でも活動できる方法や使途等の周知を行った。 ◆名張市社協と連携し、地元ケーブルテレビ局2社の協力のもと、一般募金および歳末たすけあい募金のCMを当会で作成し、募金期間中放映を行った。
令和3年度の展開	<ul style="list-style-type: none"> ◆伊賀市共同募金委員会や地域福祉財源検討部会と連携し、地域福祉活動計画と連動した推進を図る。 ◆募金実績について要因分析を徹底し、改善を行う。 ◆募金百貨店プロジェクト協力企業について、10社以上を目標に推進する。

(達成基準)

内容	実績指標	2018年度 実績	2019年度 実績	2020年度 実績	2020年度 達成基準	2021年度 目標
赤い羽根共同募金	実績額	12,575,002	12,181,901	12,662,380	12,000,000	10,726,000
歳末たすけあい募金	実績額	7,043,289	6,950,260	7,000,461	7,000,000	7,000,000
募金百貨店協力数	協力店数		2	19	12	30
【解説・留意事項】						
・募金百貨店は、2020年度より本格的に推進を開始						

⑧ボランティア・市民活動センター事業（補助事業）

評価と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◆民生委員児童委員と電気工事組合・建築労働組合と連携した火災報知器設置を行った。 ◆災害ボランティアセンターの設置場所において、一部インターネット環境を整備した。 ◆ボランティア等地域支援者の見える化（システム化）が未整備である。
令和3年度の展開	<ul style="list-style-type: none"> ◆ボランティア団体の登録管理の徹底を図る。 ◆住民参加型地域生活支援サービス等の取り組み実践の組織化支援を進める。 ◆平常時から伊賀市災害ボランティアセンターと連携し、体制強化について検討する。 ◆「わたしの安心シート」の継続的な取り組みを推進する。

(達成基準)

内容	実績指標	2018年度 実績	2019年度 実績	2020年度 実績	2020年度 達成基準	2021年度 目標
ボランティア団体数	団体数	173	177	196	180	200
ボランティア活動人数	人数	5,654	4,519	4,702	5,800	5,000
アトラクションボランティア	団体数	59	70	69	70	80
個人ボランティア登録	人数	2,764	2,655	2,648	2,900	2,800
ボランティア相談	件数	2,399	1,830	1,525	3,000	2,000
活動保険加入者	人数	2,764	2,828	2,390	3,000	2,500

⑨苦情解決対応

評価と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◆虐待を含めた再発防止に向けた事例検討の徹底を行った。 ◆同様の事例が発生しないような情報共有と意識強化が必要である。
令和3年度の展開	<ul style="list-style-type: none"> ◆苦情等の対応を迅速に行い、早急な解決に努める。 ◆苦情等事例検討による再発防止を徹底し、サービス向上を目的に随時情報共有を行う。（サービス向上委員会での協議）

(実績数値)

内容	実績指標	2018年度 実績	2019年度 実績	2020年度 実績		
苦情受付	件数	16	22	25		

【解説・留意事項】

・相談・苦情受付書および相談・苦情対応報告書にて、迅速な対応と管理を実施

Ⅲ 経理課

①財務業務

評価と課題	<ul style="list-style-type: none">◆月次管理を行うための財務処理を計画通り実施できるよう徹底を図った。◆月次処理は実行できているが、データの分析、検証等経営管理についての活用が不十分である。
令和3年度の展開	<ul style="list-style-type: none">◆契約税理士事務所（顧問税理士）や関係機関等と連携を図りながら、定期的に資金運用とコスト削減について協議する。◆月次会計から経営会計に段階的に取り組み、分析や統計等、推移や対比、経過予測を行い、会計監査に適切に対応する。

②情報開示

評価と課題	<ul style="list-style-type: none">◆財務諸表等情報開示システムの確実な処理の徹底を行った。◆固定資産、財産管理の処理について、これまでの処理の見直しが必要である。
令和3年度の展開	<ul style="list-style-type: none">◆財務諸表等情報開示について、決算終了後、期日までに正確に処理し報告できるように計画的に作業を行う。

③コスト削減

評価と課題	<ul style="list-style-type: none">◆共通使用の消耗品やマスク、消毒液などの安全衛生用品については、共同購入を行い、法人全体としての確保とコスト削減を図った。◆コスト削減委員会として、定期的な開催ができなかった。
令和3年度の展開	<ul style="list-style-type: none">◆新たな給与システム（戦略給与情報システム）の導入と既存の会計システムとの連動により、勤怠管理や給与計算、給与支払を一体的に処理し、人と時間のコスト削減のため、業務の効率化を行うよう検証する。◆ファンドレイジングの視点を意識し、現状把握や分析・検証を行うと共に、各部門との連携を図りながら、法人全体のコスト意識の醸成を強化する。

伊賀市社会福祉協議会 基本理念

1. 私たちは、あらゆる人や組織と協力して、生活上の課題を持つ人の権利を擁護するために、早期発見と早期対応に努めます。
1. 私たちは、多様な市民の参加を得て、一人ひとりが何らかの役割を担いつつ、その人らしい生き方ができる地域社会を実現します。
1. 私たちは、住民を主体とした地域の福祉課題の解決に取り組み、地域福祉を基点にしたまちづくりをすすめます。
1. 私たちは、専門職としての倫理と誇りを持ち、先駆的、開拓的精神によって、謙虚な姿勢で課題解決のために最善を尽くします。
1. 私たちは、だれもが住み慣れた地域で安心して暮らし続けることができるよう、品質の高いサービスの提供に挑戦し続けます。
1. 私たちは、安全性の向上と事故防止に努め、職場内での連携を強化し、役職員が一体となった透明性の高い組織運営を行います。

平成20年4月1日 制定